



Etude de Cas

Service Provider

Pourquoi Remplacer Des Outils De Monitoring Open Source ?

Document confidentiel et non contractuel



Le Client

[e-Qual](#) est un opérateur Global majeur de Services IT Managés.

Les services d'e-Qual sont opérés 24h/24, 7j/7, à partir de son Centre des Opérations. Ils regroupent des services réseaux basés soit sur propre réseau Satellite et radio couvrant l'Europe, l'Afrique, le Moyen Orient et l'Asie Centrale, ou sur des réseaux MPLS et VPN Internet, ainsi que des services pour les serveurs critiques, soit d'hébergement dans 2 centres de calcul hautement sécurisés ou d'exploitation journalière dans les locaux du client.

En accompagnement des services d'infrastructure, e-Qual fournit des services de performance applicative à haute valeur ajoutée, ainsi que des services de sécurité.

Le Challenge

Pour gérer les applications métiers de ses clients, e-Qual dépendait de plusieurs produits Open Source différents: Nagios pour le polling et la récupération d'information, MRTG pour la surveillance et la mesure du trafic réseau, Cacti pour la cartographie, et une base de données MySQL.

Les solutions fonctionnaient relativement bien, mais ne disposaient pas de certaines fonctionnalités clés. e-Qual souhaitait, par exemple, pouvoir présenter des objets différents aux utilisateurs en fonction de leur domaine de responsabilité.

"Il était essentiel de donner à nos clients un accès uniquement aux parties de l'infrastructure les concernant," explique Philippe de Lussy, PDG d'e-Qual. Selon Philippe de Lussy, les administrateurs de réseau ne désirent contrôler que l'état des équipements réseau, les responsables serveurs ne souhaitent vérifier que l'état des serveurs, tandis que l'équipe de support applicatif peut vouloir contrôler l'état des applications, des réseaux et des serveurs.

Ne trouvant pas le produit recherché, e-Qual a décidé de développer des interfaces pour gérer les droits d'accès et l'interdépendance des objets. La société a investi près de 5 ans pour la programmation de ces extensions aux produits Open Source.

Malheureusement à chaque nouvelle version d'un logiciel Open Source, e-Qual devait reprogrammer les adaptations déjà réalisées. Par ailleurs, selon Philippe de Lussy, maintenir le logiciel coûte au minimum 1 homme/an.

***"C'était un piège!
Contrairement à ce que beaucoup de gens s'imaginent,
L'Open Source n'est ni magique, ni gratuit."***

La Solution

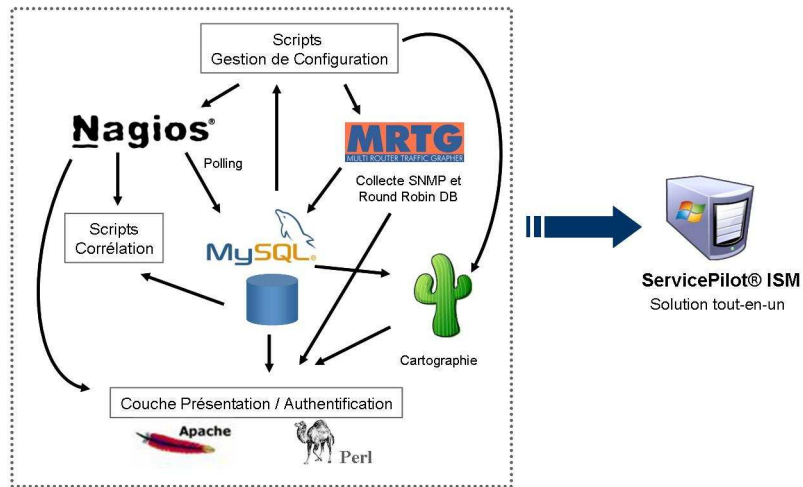
Pour trouver une solution à ce dilemme tout en disposant des fonctionnalités requises, e-Qual se mit en quête d'une autre solution. Sur le point de commencer à travailler sur la version 3.0 de leur système développé en interne, e-Qual découvre ServicePilot[®] ISM, une solution intégrée de gestion des services IT, de bout en bout.

A l'époque, le produit ne dispose que de 80% des fonctionnalités requises par e-Qual. ServicePilot Technologies s'engageant à développer les 20% manquants – principalement la corrélation d'événements pour réduire le nombre de fausses alertes - les deux sociétés entament une collaboration étroite. Ainsi, ServicePilot Technologies a pu couvrir 100% des besoins d'e-Qual en moins d'un an.

Les Bénéfices

La nouvelle solution, la version 7.1 de ServicePilot® ISM, fut mise en oeuvre par e-Qual durant le premier semestre 2009. Non seulement elle répondait à toutes les demandes fonctionnelles de la société, mais elle a également permis à e-Qual de réaliser des économies substantielles et d'améliorer son offre de services.

De La Complexité A La Simplicité



La solution ServicePilot ISM présente les bénéfices suivants:

- **Gestion proactive**

Des indicateurs précis et détaillés présentent l'état actuel d'un équipement particulier (vert: normal; orange: avertissement; rouge: critique). De plus, le système rend compte également de la vitesse à laquelle l'équipement se dégrade. Ceci permet souvent aux équipes d'e-Qual d'anticiper et résoudre les problèmes avant qu'ils n'apparaissent ou qu'un client ne les remarque.

- **Corrélation**

Grâce aux dernières évolutions de ServicePilot ISM, les alertes peuvent être traitées via des règles évoluées et leur nombre sensiblement réduit à celles qui nécessitent réellement d'être prises en compte. Ainsi, le travail des équipes opérationnelles est optimisé et focalisé sur les tâches importantes.

- **Reporting**

Grâce à la capacité de ServicePilot ISM de supporter des indicateurs personnalisés et son haut degré de précision, e-Qual peut documenter automatiquement et avec exactitude ses performances et les comparer aux niveaux définis dans les contrats de service. Philippe de Lussy précise : *"Nous sommes maintenant capable de dire que x% du temps nous avons atteint l'objectif."*

- **Modélisation des contrats de niveau de service**

La précision de ServicePilot ISM permet à e-Qual de définir exactement les niveaux de service avec la certitude qu'ils pourront être atteints.

- **Investissement incrémental**

ServicePilot ISM fournissant une prévision fine en terme d'utilisation et de performance au fil du temps, e-Qual est capable d'étendre la capacité de son infrastructure par petits incréments au rythme des besoins effectifs.

- **Réduction des coûts**

e-Qual a pu éliminer les coûts de développement et de maintenance (un développeur logiciel par an).

- **Complexité et coût réduit**

ServicePilot ISM tourne sur un serveur unique et selon Philippe de Lussy est “*extrêmement stable, compact, léger et fournit ainsi plus de capacité de traitement pour la même puissance de calcul*”. Ceci a permis à e-Qual de réduire le coût et la complexité d'exploitation de son infrastructure.

- **Facilité d'utilisation encore améliorée**

ServicePilot ISM est facile à installer et d'utilisation intuitive.

En remplaçant ses outils de monitoring Open Source par ServicePilot ISM, e-Qual a pu à la fois améliorer son offre de services et managés et accroître ses bénéfices.

“*Nous sommes heureux de notre décision de remplacer les produits Open Source par ServicePilot ISM,*” indique Philippe de Lussy, “*Nous préférons nous focaliser sur notre domaine de compétence, qui est l'hébergement, et laisser les experts de ServicePilot Technologies se concentrer sur ce qu'ils font le mieux.*”

A propos de ServicePilot Technologies

ServicePilot Technologies est un fournisseur de premier plan de solutions de supervision et de métrologie orientées service pouvant être facilement installées, déployées et exploitées.

Convaincues par la technologie puissante et robuste de sa suite logicielle, nombre de service providers et d'entreprises ont choisi ServicePilot Technologies pour la gestion de leurs infrastructures réseau et système et de leurs applications métiers critiques. Ces compagnies, dont la plupart appartiennent au classement Global 2000, sont issues de secteurs d'activité variés, tels que la banque, l'assurance, la santé, l'industrie, l'enseignement, les services publics.

ServicePilot Technologies est partenaire des éditeurs et constructeurs leaders (Aastra, Alcatel-Lucent, Cisco, Microsoft, etc.) et distribue son offre en vente directe ou via des intégrateurs reconnus (Axians, Devoteam, NextiraOne, Orange, Telindus, etc.) afin de proposer à ses clients un service de proximité (conseil, déploiement, intégration et support technique).

CONTACT SOCIETE

Alain Balut, VP Business Development, EMEA

ServicePilot Technologies

+33 (0)2 40 60 13 30

abalut@servicepilot.com



www.servicepilot.com

Amériques

ServicePilot Inc.
5373 W. Alabama, Suite 209
Houston, TX 77056-5923
USA
Tél. +1 (888) 317 6753
Fax +1 (713) 840 1097

Europe

ServicePilot Technologies
162, boulevard des Océanides
F-44380 Pornichet
FRANCE
Tél. +33 (0) 2 40 60 13 30
Fax +33 (0) 2 40 11 04 49

Asie - Afrique

ServicePilot Ltd
5th floor, 49 Labourdonnais Street
Port-Louis
MAURITIUS
Tél. +230 211 1172